

# LOS SERVICIOS ESTUDIANTILES EN LA EDUCACION SUPERIOR

POR: HECTOR MANUEL RODRIGUEZ



# LOS SERVICIOS ESTUDIANTILES EN LA EDUCACION SUPERIOR

—Una alternativa para favorecer el desarrollo integral y evitar el fracaso del estudiante universitario—

Psic. Héctor Manuel Rodríguez  
Director Servicios Estudiantiles

## INTRODUCCION

“América es el nombre de una esperanza humana”

Alfonso Reyes

¡América está haciéndose! ... En esta situación la institución universitaria tiene un papel de extrema sensibilidad, —como expresa FERNANDES<sup>(1)</sup>— “la universidad se anticipa como un microcosmos social que vive con mayor libertad y con intensidad relativa más amplia, al destino histórico de la sociedad global: ella absorbe primero la actuación de las fuerzas histórico-sociales emergentes, experimenta primero su significado político y prueba primero su poder de negación del orden social existente. Por lo tanto, al crecer y diferenciarse, la universidad también crece en importancia como factor políticodinámico”.

Esta sensibilidad aumenta cuando hablamos de la universidad latinoamericana y de su evolución. Desde la valiosa Reforma de Córdoba (1918), la universidad ha atravesado por las fases siguientes:

1ro.— **Fase de entrañamiento hostil:** Durante esta se pone en tela de juicio la Universidad Napoleónica establecida en América Latina en el período de formación de las sociedades nacionales. Estos ataques se extendieron a la sociedad. Esta crítica que se cataloga de emotiva, era más bien un rechazo que despertó en el mundo estudiantil la rigidez de la estructura universitaria.

- 1.— **Florestan Fernandes. Os Dilemas da Reforma Universitaria Consentida, ponencia presentada en el XI Congreso Latinoamericano de Sociología, México, 21—25, noviembre de 1969.**

2do.— Fase de **entrañamiento analítico**: Durante esta fase la universidad y principalmente SUS ESTUDIANTES realizan una crítica de la sociedad basándose en un análisis científico de la misma, sin embargo, esta crítica no rebasa los límites de la sociedad crítica.

3ro.— Fase de **entrañamiento positivo**: La función crítica no se limita a diagnosticar la crisis de la sociedad latinoamericana, sino que se busca una solución. La universidad plantea un camino y traza pautas.

Siendo así, la universidad latinoamericana ha venido afirmándose progresivamente y los universitarios de hoy no pueden, sino sumarse a ese compromiso ascendente de cambio.

El papel del estudiante en este progreso de la universidad ha sido definitivamente preponderante, hoy cuando nuestras universidades son aplastadas por enormes carencias, ese papel debe ser salvaguardado y cultivado y ejercido, de lo contrario se estará desvirtuando el papel social de la universidad misma.

Esto traza el imperativo de innovar, de cambiar la universidad latinoamericana que es una universidad desafiada, ya que tiene, que debe hacer frente a una serie de desafíos sociales:

- “La necesidad de que la Universidad se ajuste a las grandes demandas de matrícula que provoca el crecimiento demográfico y el justificado anhelo de las clases económicamente débiles de participar, cada vez más en los beneficios de la educación superior.
- La exigencia de que la apertura de la Universidad no disminuya sus niveles académicos.
- El imperativo de proporcionar a los jóvenes una formación integral que los habilite para desempeñar sus funciones como hombres, como ciudadanos y como profesionales.
- La necesidad de incrementar las tareas de investigación científica y contribuir a la solución efectiva de los problemas nacionales.
- El deber de resguardar su autonomía sin desligarse del sistema educativo del país y sin desatender los requerimientos que, en términos de personal adiestrado, imponen los esfuerzos de desarrollo económico y social.
- La indeclinable misión que la incumbe como institución rectora en el campo cultural y social, y su contribución a la formación de una conciencia crítica”.

## 1. EL ESTUDIANTE Y EL CAMBIO

Los cambios profundos derivados de las revoluciones mundiales en el campo de la ciencia y la tecnología, así como la velocidad y magnitud de dichos cambios, han superado la capacidad de la educación para adaptarse a las exigencias de los mismos, produciendo una disparidad entre los sistemas educativos y su medio ambiente que se traduce en un estado de crisis.

Paralelamente a este estado actual de crisis, la educación libra una lucha campal para superarla. Esta lucha se traduce en el empeño de innovación y optimización de los elementos que constituyen el sistema educativo mediante la adopción de una profunda actitud crítica y un cuidadoso planeamiento, pasando así de la fase de cuidado y mantenimiento del sistema a la interacción de éste con la sociedad.

Entre otras cosas, esto ha dado por resultado la orientación democrática de la educación actual que rechaza el sistema selectivo de educación, consistente en dar el máximo de oportunidades a los estudiantes más prometedores y formar con ellos un grupo "educado" que guiará los asuntos de la sociedad, rechazando como "fracasados" a un gran número; y en cambio proclama el sistema de "puerta abierta" cuya intención es dar oportunidad a todo individuo para desarrollar al máximo su capacidad fuere cual fuere.

Semejantes expectativas imponen una gran responsabilidad en el logro de los resultados educativos. Si se ha de considerar el valor de la educación como demasiado grande como para hacerlo depender de la participación "voluntaria" entonces, debe asegurarse la calidad de esos logros; las pérdidas ocurridas cuando el estudiante fracasa no sólo de él y no puede confiársele de manera absoluta la tarea de hacer la educación verdaderamente productiva.

¿Qué se hace entonces para optimizar los recursos de los individuos sin problemas? ¿Qué se hace para prevenir el fracaso de los que tienen problemas y dificultades? ¿Qué se hace, finalmente, por prestar al estudiante los servicios que le permitan desarrollar una tarea provechosa? ...

Fuera de ciertas medidas coercitivas y de un sistema obsoleto de recompensa, no se hace nada. ¿Ceguera, olvido o falta de imaginación? ...

Porque creemos que se debe tomar una actitud diferente frente al estudiante, a fin de facilitar su auto-realización y opere en el mejor nivel de sus cualidades y aptitudes proponemos los **SERVICIOS ESTUDIANTILES** como un programa destinado a favorecer el desarrollo integral del estudiante, principalmente de aquel que **NECESITA AYUDA**.

## 2. LOS ESTUDIANTES: FACTOR IMPORTANTE DEL SISTEMA EDUCATIVO

### 2.1 El estudiante en el sistema educativo:

La idea de que la educación es un agregado de piezas sueltas donde cada faceta era un fragmento aislado ha sido superada y sustituida por una más seria que sostiene que la educación es un sistema\* en el que cada elemento emite sus propias señales para advertir si la acción conjunta se realiza en forma satisfactoria o no <sup>(2)</sup>. Esta consideración sería a su vez, ha dado origen en el campo educativo a un método denominado **enfoque por sistemas**, que se usa para elaborar un marco de referencia útil para diseñar, implantar y evaluar los componentes que es necesario unir para alcanzar una meta deseada.

De ello se deriva que para proponer mejoras en un sistema se impone un riguroso análisis de cada uno de los elementos que lo componen a fin de evaluar, revisar y poner al día el producto resultante con un mínimo de pérdidas. Dicho análisis no debe perder de vista la interrelación existente entre dichos elementos, aunque sin olvidar establecer jerarquía.

Creemos conveniente enumerar los componentes del sistema educativo a fin de destacar la importancia del elemento estudiante a partir del punto de vista jerárquico.

Según COOMBS <sup>(3)</sup> los principales componentes de un sistema educativo son los siguientes:

- 1.— **Propósitos y prioridades**  
para orientar las actividades del sistema.
- 2.— **Estudiantes**  
cuya formación es el propósito principal del sistema.
- 3.— **Dirección**  
para coordinar, dirigir y evaluar el sistema.
- 4.— **Estructura y Horario**  
para ordenar el tiempo y la afluencia de estudiantes según diferentes objetivos.

\* Sistema-compuestos hechos de muchas partes constitutivas interactuantes.  
2 Cfr. COOMBS, Philip. *La Crisis mundial de la educación* Ed. Península. Barcelona 1971. Pág. 16.

3 Cfr. COOMBS, Philip. *Op. cit.*, Pág. 16.

- 5.—**Contenido**  
la esencia de lo que los estudiantes deben aprender.
- 6.—**Profesores**  
proporcionar ayuda, establecer procedimientos.
- 7.—**Material didáctico**  
libros, pizarras, películas, laboratorios, etc.
- 8.—**Escuelas y edificios**  
para facilitar todo el proceso.
- 9.—**Tecnología**  
toda las técnicas empleadas para realizar la labor del sistema.
- 10.—**Controles cualitativos**  
normas de admisión, puntuaciones, modelos.
- 11.—**Investigación**  
para mejorar los conocimientos y los resultados del sistema.
- 12.—**Costos**  
indicadores de la eficacia del sistema.

## 2.2 El estudiante y su condición:

Los estudiantes constituyen el factor principal de cualquier sistema educativo. El progreso y desarrollo de éstos constituyen el primer objetivo y sus actividades afectan en gran escala el proceso educativo ya que son en definitiva sus resultados primordiales. <sup>(4)</sup> De la misma manera que se expresa TAYLOR <sup>(5)</sup> quien sostiene que la historia de la educación es la historia del estudiante ya que la estructura del sistema educativo tiene como soporte al estudiante mismo y es él quien forja las instituciones educativas y sin el cual no pueden funcionar ni justificarse.

Esta dimensión importante del estudiante ha sido olvidada—cuando no violada— durante mucho tiempo. Sin embargo, hoy parece vivirse una etapa de rescate bastante prometedora, aunque conviene señalar que este vuelco no fue gratuito, sino que, es el producto de una concientización social y académica promovida por los estudiantes mismos.

Los estudiantes de las últimas décadas han emprendido el rescate de su propia condición, ellos representan la sensibilidad moderna de una generación que al mismo tiempo que rechaza los viejos regímenes, el autoritarismo y los imperialismos, ofrece una proyectada

estructura revolucionaria integral y prometedora, como bien expresa TAYLOR <sup>(6)</sup> “Los representantes del cambio revolucionario son los estudiantes, únicos miembros de la sociedad que se enfrentan en su vida cotidiana, con conciencia de sí mismos, tanto a los problemas filosóficos como prácticos a las restricciones y prohibiciones sociales que sólo exceptúan a la élite del poder”.

Pero este olvido tiene su explicación. Se debe esencialmente y en esto YOPO <sup>(7)</sup> coincide con nuestro punto de vista – a la posición de supraestructura que desempeña la educación utilizando filosofías opresoras y conformistas, filosofías que se reflejan en la organización de las instituciones (escuelas, universidades) y su papel frente al cambio social.

La universidad dentro del sistema educativo juega un papel importante en el cambio social, del lugar que ésta destina a los problemas reales de la sociedad se deriva una concepción del estudiante con su correspondiente secuela de deberes y derechos dentro de la universidad misma. El compromiso de la universidad con la sociedad se repite con el estudiante.

### 2.3 La situación del estudiante en los diversos modelos de universidades.

YOPO <sup>(8)</sup> presenta tres modelos teóricos-prácticos de universidades latinoamericanas, seguiremos los lineamientos de este autor, procurando destacar la situación del estudiante en cada modelo de universidad.

**2.3.1 El estudiante en la universidad tradicional.** La situación del estudiante en la universidad tradicional o conservadora es consecuencia de la manera como ésta afronta los problemas de la sociedad y la falta de compromisos con el desarrollo del país en los planos básicos.

Este tipo de universidad, como los otros sectores del sistema educativo, muestran una gravitación conservadora y conformista.

4. Cfr. COOMBS, Philip, Cit. Pág. 29

5. TAYLOR, Harold. Estudiantes sin maestros. Ed. McGraw-Hill México, 1972, pág. 56.

6. TAYLOR, Harold Op. cit. pág. 26.

7. Cfr. YOPO, Boris “Educación, universidad y desarrollo”. Revista de educación superior. Asociación Nacional de Universidades e Institutos de Educación Superior. Vol. 1 No.3, julio-septiembre. México 1972, pág. 31.

8. YOPO, Boris Op. cit. pág. 32.

al margen de los conflictos sociales y de las necesidades que exigen un cambio estructural.

Este carácter se manifiesta en el predominio de la simple transmisión del saber heredado, impidiendo elaborar un nuevo conocimiento; se manifiesta también en la continuación de estructuras pedagógicas evitando la renovación al ritmo de la problemática contemporánea, y en las relaciones estáticas con las instituciones socio-políticas, económicas y culturales, actitud que deja mucho que desear de su verdadera función de agente de renovación progresista. <sup>(9)</sup>

En este tipo de universidad se palpa la falta de visión de sus directivos para efectuar cambios e innovaciones significativos en los aspectos de administración y organización académica.

Este tipo de universidad, que aún predomina en Latinoamérica está caracterizado por aspectos como los siguientes:

a)– Son excesivamente profesionalizantes en perjuicio de una formación cultural humanística plena para que los estudiantes puedan participar activamente en el cambio.

b)– No están comprometidas con el cambio general del país en los planos básicos. Evitan confrontar sus currícula con las necesidades básicas de la comunidad y los mismos son de corte tradicional.

c)– Produce profesionales de acuerdo a patrones costumbristas.

d)– Están desvinculadas de las necesidades, aspiraciones y exigencias culturales de la comunidad nacional.

e)– La docencia se reduce a integrar un conjunto estático de conocimientos que deben ser memorizados en perjuicio de la formación del estudiante analítico y crítico.

f)– La investigación es pobre, no hay un compromiso con la realidad.

g)– No existe la unidad de **SERVICIOS ESTUDIANTILES** <sup>(10)</sup>

De esta manera, la universidad tradicional o conservadora viene a ser reflejo de una sociedad, (integrada por dominantes vs. dominados), en la cual al estudiante le toca el papel de dominado. En este tipo de universidad el estudiante es una pieza sin objetivos propios, un recipiente pasivo cuya experiencia no tiene importancia; se le niega la oportunidad de juzgar los problemas contemporáneos y se lucha organizadamente contra su sentido crítico para que simplemente acepte los valores que se le imponen.

**2.3.2 El estudiante en la universidad desarrollista.** La universidad desarrollista altera ciertos esquemas operativos tradicionales, su transformación es sobre todo interna y no se fija como objetivo

9. Cfr. YOPO, Boris, Op. cit. pág. 40.

CRITICAR, mucho menos cambiar, la sociedad tradicional.

Este tipo de universidad no interviene en el cambio social, esta marginación se debe tanto al tipo de recursos humanos que genera, cuanto por las relaciones débiles, cuando no de conveniencia, que establece con el medio ambiente. Por otro lado, da capital importancia a la generación de recursos que la industria y la estructura imperante requieren para mantener el *status*.

En este tipo de universidad funciona el sistema SELECTIVO rígido de estudiantes de acuerdo a patrones que corresponden a intereses de los grupos socialmente dominantes. Esto implica que se erradica y se viola todo proceso o tendencia de democratización interna y las oportunidades sólo favorecen a aquellos que tienen los suficientes recursos para resistir la COMPETENCIA.

El estudiante no puede influir ni siquiera en el cambio de algunas pequeñas estructuras internas, tan sólo le está permitido adquirir aquellas disposiciones intelectuales, emocionales y técnicas para ENTENDER el cambio, quedando reducido así a un ser pasivo y su función es meramente adaptativa. <sup>(11)</sup>

Entre las características de este tipo de universidad figuran las siguientes:

a)– Currículum rígido o semiflexible.

b)– Las ciencias sociales se enseñan con contenidos “neutros”, evitando despertar la crítica social, económica, política, institucional, etc.

c)– El profesorado, aunque ya no tan autoritario, guía, examina pero no vuelca sus conclusiones al medio ambiente a fin de no “comprometerse”.

d)– Se hace hincapié en la racionalización, despolitización y tecnificación de la problemática y pone la mayor preocupación en la eficiencia de la institución. <sup>(12)</sup>

e)– Prepara recursos humanos para el aparato productor.

f)– Es subsidiaria del desarrollo del núcleo elitista moderno olvidando los sectores marginados.

Este tipo de universidad pierde de vista su verdadero papel en el cambio social, procede al margen de su finalidad creativa,

11. Cfr. YOPO, Boris, Op. Cit., pág. 43

12. Cfr. VASCONI, Tomás. “Tres modelos de reforma universitaria”. Panorama económico. Santiago de Chile, agosto 1969, No. 247, pág. 8 (citado por YOPO).

liberadora y concientizante a que le obliga su presencia en una sociedad subdesarrollada en cambio, y se somete y adapta a la demanda de la "gran" empresa moderna.

Como era de esperarse de semejante tipo de institución, la situación del estudiante queda enmarcada dentro de este clima de "dependencia controlada", su papel es semiactivo, su participación en la replanificación es restringida y controlada.

### 2.3.3 El estudiante en la universidad dialógica o crítica.

Este modelo pretende ser integral y por tanto ambicioso: Se propone el cambio de estructura de la sociedad, de ahí que constituya una esperanza liberadora tanto educativa como social para los países subdesarrollados.

El punto de partida de este modelo es el **reconstruccionismo**, filosofía que declara que el propósito fundamental de la educación es el de reconstruir la sociedad para salvar la crisis cultural de la época actual. <sup>(13)</sup>

Plantea el compromiso de la educación con el cambio económico, político y social, y marca la responsabilidad de la educación como proceso concientizante ligado siempre a una problemática concreta.

Según KNELLER <sup>(14)</sup> los principios básicos del reconstruccionismo son los siguientes:

a)– El propósito principal de la educación es fomentar un programa de reforma social bien meditado.

b)– Los educadores han de emprender esta labor sin demora.

c)– El maestro persuadirá democráticamente a los estudiantes de la validez y urgencia del criterio reconstruccionista.

d)– Los medios y los fines de la educación deben rehacerse de acuerdo a los hallazgos de las ciencias que tratan del comportamiento humano.

e)– El estudiante, la escuela o universidad y la educación misma están conformadas por fuerzas sociales.

La situación del estudiante, vista a la luz de este tipo de universidad, resulta dinámica y de compromiso, tanto en el campo educativo como en el social. Este modelo supera el antagonismo entre profesores y estudiantes y postula las condiciones para una comunicación horizontal más homogénea.

13. Cfr. KNELLER, George. Introducción a la filosofía de la educación.

Ed. Norma. Cali, Colombia, 1967, pág. 158.

14. Idem, pág. 159.

En este tipo de universidad —cada vez más plausible— en latinoamérica después de los últimos movimientos estudiantiles el estudiante es considerado como un factor importante (pensante) dentro del sistema educativo mismo. Es irrefutable que tan sólo a partir de esta “consideración importante” de la situación del estudiante puede hablarse de SERVICIOS ESTUDIANTILES como unidad de retroalimentación a sus esfuerzos creativos, como métodos para resolver problemas que limitan significativamente su actividad y su desarrollo y como ambiente que proporcione las condiciones necesarias y vitales donde se forje el estudiante nuevo: el estudiante crítico, impugnador, creativo e investigador.

Ante la necesidad de forjar un nuevo estudiante y la trágica realidad de carencias y limitaciones de oportunidades de muchos se impone una política de “protección estudiantil” destinada principalmente a favorecer el desarrollo de los estudiantes y reducir las posibilidades de fracaso.

Como expresa VAIZEY <sup>(15)</sup> en muchas partes del mundo existen grupos sociales demasiados pobres para hacer uso de las oportunidades que en teoría se les brinda, además la pobreza o la pobreza relativa puede ser causa de que el estudiante carezca de los medios necesarios y que son decisivos para su desarrollo.

No hace falta destacar el por qué de esta superación, sin embargo, puede resultar de interés señalar una guía de acción del estudiante “con oportunidades” en el proceso de desarrollo. El Servicio Universitario Mundial (WUS) y el Movimiento Internacional de Estudiantes de las Naciones Unidas, (ISMUN) han elaborado esta guía a partir del análisis de las diferencias entre países pobres y ricos y de la explotación pasada y presente promovidas por los ricos sobre los pobres. Dicha guía queda traducida en los siguientes objetivos para la acción del estudiante en el proceso del desarrollo:

- a)– Crear conciencia entre los universitarios de la existencia de desproporciones sociales y económicas, (agregamos educacionales), y crear un clima de opinión que favorezca los cambios necesarios para lograr un auténtico desarrollo.
- b)– Concientizar a los estudiantes en las causas de la pobreza.
- c)– Tomar conciencia del subdesarrollo y establecer una relación personal con la superación del mismo.

15. Cfr. VAIZEY, John. La educación en el mundo moderno. Ed. Guadarrama. Madrid. 1969, pág. 176.

- d)– Incluir en el proceso educativo problemáticas contemporáneas y llevar los verdaderos problemas de la sociedad hasta la universidad.
- e)– Involucrarse en el proceso de desarrollo y cambio.
- f)– Integrar grupos universitarios que actúen en las universidades teniendo presente las necesidades reales de los países en desarrollo (subdesarrollados).

### 3. SERVICIOS ESTUDIANTILES

#### 3.1 Definición

La especialización y la división del trabajo en la escuela o universidad junto con las presiones del mundo tecnológico, trajeron a primer plano los problemas y las necesidades del estudiante. Estos problemas y necesidades personales del estudiante requieren una atención especializada y sistematizada.

Los servicios estudiantiles surgen como una respuesta a estas exigencias. Estos constituyen una innovación en el campo educativo y pueden definirse de la siguiente manera:

**“CONJUNTO DE SERVICIOS PERSONALES QUE LA INSTITUCION DEBE OFRECER AL ESTUDIANTE EN FORMA PERMANENTE Y SISTEMATIZADA A FIN DE RESOLVER SUS PROBLEMAS Y SATISFACER SUS NECESIDADES MAS URGENTES QUE PUEDAN AFECTAR SIGNIFICATIVAMENTE SU VIDA Y DESARROLLO ACADEMICO”.**

#### 3.2. Antecedentes

Los servicios estudiantiles se crearon por primera vez en EE.UU. Se pensó que éstos fueran un suplemento de la labor formal del aula y el laboratorio, de manera que el estudiante estuviera mejor preparado para el trabajo académico, para que la universidad no perdiera su tiempo y su dinero, y no perdiera la vida del estudiante, porque resultaba inmoral en términos educativos, que una institución responsable aceptara a estudiantes y no le proporcionara la dirección suficiente para trabajar en una labor provechosa. <sup>(16)</sup>

En el ámbito universitario latinoamericano, aunque pueda darse el caso de que algunas universidades ofrecieran ciertos servicios ais-

lados no existen programas de este tipo hasta 1963. En este año se celebró en Venezuela el Primer Seminario Internacional sobre Planeamiento y Desarrollo de los Servicios Estudiantiles en la Educación Superior.

### 3.3. Objetivos

Los servicios estudiantiles constituyen un programa de apoyo al estudiante. De ello se deriva un sentido eminentemente práctico traducido en planes asistenciales.

**Objetivo General:** FAVORECER EL DESARROLLO INTEGRAL DEL ESTUDIANTE PROPORCIONANDO SOLUCION A SUS NECESIDADES Y PROBLEMAS PREVINIENDO EL FRACASO MEDIANTE UN SERVICIO PERMANENTE Y SISTEMATIZADO TENDIENTE A OPTIMIZAR LOS RECURSOS DEL INDIVIDUO.

#### Objetivos Específicos:

- 1.— Organizar los servicios personales para estudiantes, tales como: asesoría, orientación, asistencia social, ayudas financieras, bienestar, recreativos, etc.
- 2.— Proporcionar la orientación necesaria a los estudiantes para que puedan hacer uso de estos servicios.
- 3.— Destacar y promover aquellos intereses que propicien y consoliden la existencia de una comunidad estudiantil y que así mismo permitan un funcionamiento armónico de los diversos núcleos e individualidades que constituyen la facultad o escuela.
- 4.— Crear actividades complementarias de las académicas que contribuyan al aprovechamiento del tiempo libre; su finalidad es lograr el desarrollo integral del estudiante.
- 5.— Estimular la iniciativa individual o de grupos para que programen actividades similares.

Cfr. **LLOYD, Wesley.** “Organización y Administración de los servicios para estudiantes en la educación superior” Ministerio de Educación, Caracas 1965, Pág. 71.

- 6.—Programar ciclos de conferencias, seminarios, intercambios, convivencias y encuentros entre estudiantes y profesores.
- 7.—Promover las relaciones con los ex—alumnos.
- 8.—Proporcionar información institucional y consultoría.
- 9.—Prevenir los casos de fracaso escolar y proporcionar medidas remediales.
- 10.—Proporcionar adiestramiento de preingreso a los estudiantes de facultad.
- 11.—Proporcionar ayudas financieras y de colocación.
- 12.—Proporcionar asesoramiento psicológico al estudiante a fin de resolver problemas particulares que puedan obstaculizar el proceso enseñanza-aprendizaje y las relaciones humanas.
- 13.—Proporcionar instalaciones adecuadas para la diversión y práctica de algunos deportes.
- 14.—Proporcionar servicios de sanidad.
- 15.—Establecer órganos publicitarios para facilitar una mejor intercomunicación entre los sectores directivos, administrativos, docentes y estudiantiles; donde se cuente con espacios para transmitir sus actividades.

#### 4. SERVICIOS QUE SE PRESTARÍAN A LOS ESTUDIANTES

##### 4.1. Asesoramiento:

La función del asesoramiento es ayudar al estudiante a lograr una comprensión de sí mismo y del medio y contribuir a que desarrolle la capacidad de adoptar decisiones. <sup>(17)</sup> Es una relación de ayuda en la que se persigue que el estudiante comprenda, modifique y enriquezca su conducta. El asesoramiento, en cuanto relación bipersonal para la solución de problemas y toma de decisiones, puede considerarse como un continuo. Abarca desde el nivel en que no hay problemas hasta el punto en que se requiere una acción terapéutica. <sup>(18)</sup>

La naturaleza del asesoramiento se encuentra en las siguientes características. <sup>(19)</sup>

- 1.— El asesoramiento se consagra a influir sobre ciertas modificaciones de la conducta.

- 2.— El propósito del asesoramiento consiste en proporcionar condiciones que faciliten el cambio voluntario.
- 3.— Los límites al asesorado se imponen por las metas del asesoramiento.
- 4.— Las condiciones que facilitan el cambio de la conducta se proporcionan en las entrevistas.
- 5.— El asesoramiento implica siempre la actitud de escuchar.
- 6.— El asesor comprende a su asesorado.
- 7.— El asesoramiento se lleva siempre en privado y el diálogo es de carácter confidencial.

#### 4.2. Orientación psicológica

La orientación es la definición de la **posición** de un individuo en relación con su medio ambiente, las demás personas y los objetivos o tareas relacionadas con su campo vital. Tal definición sólo se logra en base a la capacidad de integrar la personalidad o de hacer ajustes en la misma. Por otro lado, la orientación psicológica se propone solucionar conflictivas, reducir angustias, erradicar sensaciones de derrotas, elevar el nivel de aspiraciones, encauzar las motivaciones y poner en contacto con las normas elementales de la higiene mental.

A través de la orientación psicológica (consejo, terapia), el estudiante puede resolver su problemática personal y optimizar su capacidad de relaciones humanas.

#### 4.3 Orientación Educativa

La orientación educativa se concibe como un conglomerado de nociones y prácticas que complementa el currículum de toda institución escolar. WEINBERG <sup>(20)</sup> considera la orientación educativa como:

- 1.— Filosofía; concepción programática de la relación que debe existir entre la institución y los estudiantes.

17. Cfr. **SHERTZER-STONE** Manual para el asesoramiento psicológico. Ed. Paidós Bs. As. 1972 P.233.
18. Cfr. **KOWITZ-KOWITZ**. La orientación escolar en la enseñanza moderna. Ed. Troquel Bs. As. P. 163.
19. Cfr. **SHERTZER-STONE**. Op. Cit., Pág. 45 ss.

- 2.— Función: determinado sistema de responsabilidades que las instituciones considera que debe asumir.
- 3.— Rol: sistema de ocupaciones estructuradas que permiten a la institución suplir con sus responsabilidades.
- 4.— Actividad: cantidad de cosas que los titulares de los roles realizan en favor de los estudiantes.

La orientación educacional engloba todos aquellos aspectos relacionados con la vocación, la profesión, nuevas técnicas de aprendizaje, laboratorios de relaciones humanas, técnicas del trabajo grupal, etc.

#### 4.4. Información institucional

La información institucional es una actividad continua. Aunque un aspecto básico de la información institucional es la de exponer a los estudiantes de nuevo ingreso las reglas que gobiernan las actividades sociales y extraprogramáticas de la institución, la información debe suministrarse en el momento que sea necesario.

Un buen programa de información institucional debe estar destinado principalmente a familiar al estudiante con los servicios que tiene a su disposición. Algunos de ellos son de orientación y pueden ser presentados por el equipo de orientación.

Un buen programa de información institucional podría abarcar los tópicos siguientes:

- a) — Universidad y sociedad; aspecto histórico, administrativo, reglamentario de la universidad.
- b) — La escuela o facultad: Breve historia, objetivos, funcionamiento académico, administrativo, etc. estatutos y reglamentos.
- c) — Carrera o profesión: Costo aproximado, función social de las respectivas carreras, mercado de trabajo, requisitos, planes y programas de estudio.
- d) — Estudiante: El estudiante universitario (teoría) derechos y deberes del estudiante, trámites.
- e) — Comunidad estudiantil: Organización estudiantil, relaciones humanas, etc.

#### 4.5 Instalaciones recreativas y deportivas

Las universidades deben proporcionar oportunidades en instalaciones acondicionadas para algunas diversiones, teniendo presente

que esto consolida la comunidad estudiantil. Es recomendable que se proporcione a los estudiantes lugares donde puedan celebrar reuniones, organizar fiestas y otros eventos. De la misma manera sería muy saludable contar con campos de tenis, de basquet-ball, de frontón, de frontenis mesas de ping-pong, etc. Podría pensarse en cafeterías modernas donde se escuche música y se vendan libros y revistas.

#### **4.6. Alimentación**

El servicio de alimentos desde el puesto de refrescos hasta comedores formales, la función primaria del servicio de alimentación es proporcionar alimentos que reúnan las condiciones fijadas por el centro de servicios estudiantiles en cuanto a calidad, cantidad y costo. El manejo de máquinas automáticas proporcionadoras de productos alimenticios puede incluirse en el renglón de servicios de alimentación.

#### **4.7 Tiendas para estudiantes**

Los colegios y universidades mantienen estas tiendas como un servicio de comodidad para alumnos, maestros y personal, por lo cual se considera como servicio esencial educativo.

Para llevar a cabo esta función, dichas tiendas deberán vender libros de texto y de consulta, instrumentos, accesorios y materiales para la enseñanza.

Las tiendas para estudiantes pueden organizarse como cooperativas entregándose el excedente anual a los contribuyentes, en forma de dividendos en efectivos o créditos sobre futuras compras.

#### **4.8 Ayudas financieras y colocación**

La forma usual de ayuda económica al estudiante de colegios y universidades son: becas, subvenciones, préstamos y empleo parcial. Todas estas formas de ayudas serían promovidas por los servicios estudiantiles, siguiendo criterios objetivos para la asignación. También podría establecerse una política de empleo para los egresados, y otros que quieran o deseen trabajar, a través de una bolsa de trabajo.

## 4.9 Servicios médicos

Los servicios médicos pueden variar desde una sala de primeros auxilios, atendida por una enfermera de tiempo parcial, hasta un hospital bien equipado y atendido por un número variado y suficiente de médicos si se trata de un centro universitario grande. En otros casos, podría pensarse en un médico o especialista que da consulta de acuerdo a un horario que se dará a conocer a los estudiantes.

## 4.10 Actividades estudiantiles

Se planearían actividades múltiples en las que los estudiantes participarían de acuerdo a sus inclinaciones, preferencias y tiempo libre. Pueden programarse actividades como las siguientes:

- a) — **Actividades académico-culturales:** conferencias, seminarios, viajes de estudio, mesas redondas, cursos remediales temáticos breves, cine-club, producción de material didáctico, etc.
- b) — **Actividades deportivas y recreativas:** Excursiones y paseos, competencias, pasatiempo.
- c) — **Actividades de acción social:** Asistencia social a centros de beneficencia canalizando en los mismos ayudas a partir de las carreras que siguen los estudiantes, existiendo la posibilidad de que puedan crear equipos interdisciplinarios. Conferencias para sectores marginados, etc.

## 4.11 Publicaciones Estudiantiles:

Estas publicaciones pueden asumir varias formas. Pueden publicarse trabajos y artículos de investigación, revistas profesionales, periódico universitario, boletines, etc.

## 4.12 Servicios Múltiples

Entendemos por servicios múltiples todos aquellos que son compatibles con otros y no requieren una forma exclusiva. Entre otros figuran los siguientes: talleres de reparación de aparatos científicos y de enseñanza, manufactura de instrumentos, servicios de correo, grupos de secretarías (cobrarían muy poco por hacer trabajos a estudiantes y profesores), duplicación de documentos (xerox), reparación de máquina de oficina, lavanderías, fotografías, imprentas, oficina de viaje, y servicios audiovisuales.

## CONCLUSION

Tradicionalmente la medida de la eficiencia de las universidades ha sido determinada por su habilidad para ofrecer servicios académicos de alta calidad. Hoy día, sin embargo, la mayoría de las universidades se han dado cuenta de que es necesario renunciar al lujo de limitarse a la enseñanza y la investigación. Su efectividad se evalúa, no sólo en base a lo que la institución ofrece, sino por lo que realmente recibe el estudiante en el proceso formativo de la vida universitaria, lo que debe traducirse en vida y acciones socialmente productivas.

Visto así, la preocupación por el bienestar y desarrollo del estudiante es un imperativo que entra en la definición misma de la institución universitaria y abre nuevas perspectivas, nuevos rumbos en la condición y situación del estudiante y sobre todo una nueva consideración de sus necesidades.

Es hora de que las universidades **defiendan** los recursos humanos encomendados a su cuidado porque los recursos pertenecen al pueblo, a la sociedad misma, y no pueden desperdiciarse. Esta necesidad de "cuidado y protección" se hace más imperante en nuestras universidades latinoamericanas: cada estudiante que deserta o que minimiza su participación en el desarrollo es un golpe a las posibilidades de superación y desarrollo social de nuestros pueblos.

Por ello, urge poner fin a los fracasos académicos, a los logros medios e improvisados. Este hecho es de capital importancia para los que tienen la responsabilidad de la educación, de emplear y administrar los fondos que la hacen posible; urge, pues **¡PRODUCIR MEJORES RESULTADOS EDUCACIONALES!**

Los **SERVICIOS ESTUDIANTILES**, como programa de apoyo al estudiante, tanto en sus tareas académicas, como en su formación integral representan una más plausible para sistematizar el esfuerzo encaminado a buscar mejores logros educacionales.

Categoricamente las universidades deben contar con programas de **apoyo al estudiante**, así como existen programas de apoyo al profesorado; conviene recordar la idea inicial de nuestro planteamiento: **¡El estudiante es quien justifica la vida de las instituciones educativas!** No deben escatimarse esfuerzos para su bienestar y hacer realidad su desarrollo.

## BIBLIOGRAFIA

- 1.— AMERICAN COUNCIL ON EDUCATION. Administración de Colegio y Universidades. Ed. Diana. México, 1970.
- 2.— ANASTASI, Anne. Psicología del Aconsejamiento. Ed. Kapelus. Bs. As., 1970.
- 3.— COOMBS, Philip. La Crisis Mundial de la Educación. Ed. Península. Barcelona, 1971.
- 4.— DI VESTA-THOMPSON. Educational Psychology. Ed. Appleton Century-Crofts. N. Y. 1970.
- 5.— ESCUELA SUPERIOR PARA ASUNTOS PUBLICOS E INTERNACIONALES DE LA UNIVERSIDAD DE PITTSBURGH. Organización de Escuelas e Institutos de Administración Pública, Ed. Diana. México, 1972.
- 6.— EISERER, Paul E. El Psicólogo Escolar. Ed. Troquel. Bs. As. 1971.
- 7.— JONES, James. La Escuela y las Relaciones Públicas. Ed. Troquel. Bs. As. 1971.
- 8.— KLAUS, David. Técnicas de Individualización e Innovación de la Enseñanza. Ed. Trillas. México. 1972.
- 9.— KNELLER, George F. Introducción a la Filosofía de la Educación. Ed. Norma. Cali, Colombia 1967.
- 10.— KOWITZ-KOWITZ. La Orientación escolar en la Enseñanza Moderna. Ed. Troquel. Bs. As. 1969.
- 11.— LAYCOCK-MUNRO. Educational Psychology. Ed. Pitman Education Library. Great Britain. Second Edition, 1972.
- 12.— MEDINA ECHAVARRIA, José. Filosofía, Educación y Desarrollo. Ed. Siglo XXI. México, segunda edición, 1970.
- 13.— LYON & LYON. The College Decision. Ed. Brooks. Cole Publishing-Company. California 1967.
- 14.— SACHS, Benjamín M., Administración y Organización Educacional. Ed. "El Ateneo". Bs. As. 1972.

- 15.— **SHERTZER & STONE.** Manual para el Asesoramiento Psicológico. Ed. Paidós. Bs. As. 1972.
- 16.— **SILVA MICHELENA, Héctor.** Universidad, dependencia y revolución. **SOLNNTAG, Heinz Rudolf.** Siglo veintiuno editores, México-España-Argentina. 1972.
- 17.— **TAYLOR, Harold.** Estudiantes sin Maestros. Ed. McGRAW-Hill. México, 1972.
- 18.— **VAIZEY, John.** La Educación en el Mundo Moderno. Ed. McGRAW-Hill. Madrid, 1967.
- 19.— **WEINBERG y otros.** Orientación Educacional. Ed. Paidós. Bs. As. 1972.
- 20.— **BOLETIN.** Patronato de Obras Docentes del Movimiento. No.47. Madrid. Marzo, 1973.
- 21.— **REVISTA ARGENTINA DE PSICOLOGIA.** Ed. Galerna. No.1, No.3. Madrid, Marzo, 1970.
- 22.— **SEMINARIO SOBRE PLANEAMIENTO Y DESARROLLO DE LOS SERVICIOS PARA ESTUDIANTES DE EDUCACION SUPERIOR.** Ed. Ministerio de Educación. Caracas. 1965.
- 23.— **REVISTA DE LA EDUCACION SUPERIOR.** Asociación Nacional de Universidades e Institutos de Enseñanza Superior. Vols.1, No.3. México, 1972; I No.4, México 1972; Vol. II, No.1, México 1973; Vol. II, No.2, México 1973.